Hoe reageren reisbureaus op onze mailtjes?

Reisagenten in hun

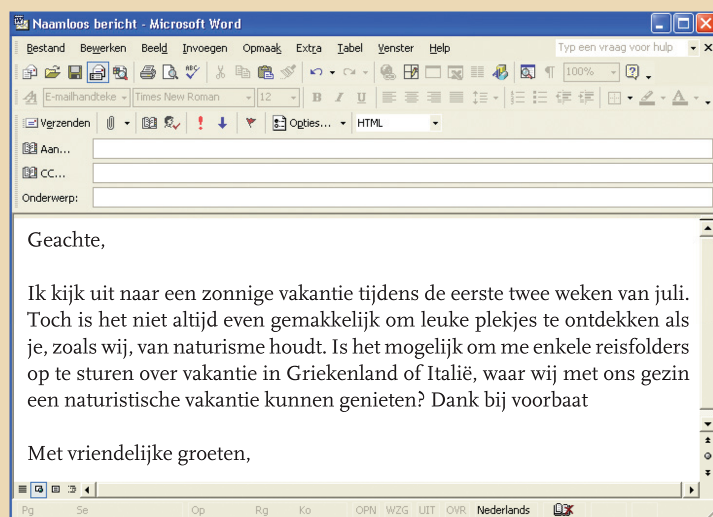
Bijtende kou en bakken regen zijn ideaal om ons al surfend van een onvergetelijke zonvakantie te laten dromen. We tellen af naar een zomer met goudgele stranden en wuivende palmen. Deze keer bezoeken we een dozijn reisbureaus die vanaf hun internetbalie klanten lokken. Voor de gelegenheid doen we ons voor als een liefhebber van naaktvakanties…



PUNTENVERDELING

Wie de volgende dag antwoordt, ontvangt 7 punten. Dat is de maximumscore op het onderdeel snelheid. Per werkdag treuzelen, verliest de gecontacteerde site één punt en na 7 werkdagen sluiten we de e-mailbus. Verder zijn er nog 3 punten te verdienen voor relevantie.

Iedereen begint dezer dagen reikhalzend uit te kijken naar de zeer langzaam naderende zomervakantie. Om het allemaal een beetje meer binnen handbereik te krijgen, boeken we al massaal onze reis naar zonniger oorden. Ook wij verlangen naar rust en zonovergoten stranden. We konden het dan ook niet laten eens te testen of reisbureaus zo klantvriendelijk zijn als ze zelf beweren. Zoals steeds overvallen we onze slachtoffers met een vraag waar ze hopelijk niet meteen een voor de hand liggend antwoord weten te geven. Deze keer gaan we op zoek naar een rustig plekje, waar we ons zonder probleem naakt kunnen amuseren. Eén naturistenvakantie voor ons, a.u.b! De reisagenten konden uiteraard niet vermoeden dat Clickx vanuit de struiken meegluurde om te zien of en hoe ze reageerden.



Deze e-mail vuurden we af op nietvermoedende reisbureaus.

Ga naar de concurrent

Lucky Travel [3] is de eerste die antwoordt. Vanop zijn website wil dit bureau 'de juiste reis aan de juiste prijs voor de juiste persoon' leveren. Wat wil een mens nog meer? Op de site kan je promoties bekijken (als die er al zouden zijn) en verder wordt er vooral beroep gedaan op de geïntegreerde service van de grote reis-

Reisbureaus		Verzonden	Ontvangen	Snelheid max 7	Relevantie max 3	Totaal max 10
1 Coconut Travel	www.coconuttravel.be	14 januari	17 januari	5	3	8
2 Joker Toerisme	www.joker.be	14 januari	17 januari	5	3	8
3 Lucky Travel	www.luckytravel.be	14 januari	16 januari	6	1	7
4 Oranjetours	www.oranjetours.be	14 januari	18 januari	4	3	7
5 Wonder Reizen	www.wonderreizen.be	14 januari	17 januari	5	1	6
6 Kriski-Fenix	www.kriski.be	14 januari	24 januari	1	3	4
7 Aro Travel	www.arotravel.be	14 januari	niet	0	0	0
8 Atlantis	www.atlantisreizen.be	14 januari	niet	0	0	0
9 Bora-boratravel	www.bora-boratravel.be	14 januari	niet	0	0	0
10 Horizon Travel	www.horizontravel.be	14 januari	niet	0	0	0
11 Tui Travel Center	www.tuitravel.be	14 januari	niet	0	0	0
12 Xenia tours	www.xeniatours.be	14 januari	niet	0	0	0

blootje

diensten: autoverhuur van Sunny Cars, hotels via TravelGalileo.com, de reserveringsmodules van Jetair. Er wordt echter met klem ontraden om reserveringen rechtstreeks bij JetAir te boeken. Naar verluidt, omdat Lucky Travel je uitdrukkelijk persoonlijk wenst te adviseren over de bestemming en het gekozen hotel en omdat dit reisbureau dan geen controle meer heeft over de eventuele reservaties. Snel zijn ze wel bij Lucky Travel, dat mag gezegd. Toch vinden we het antwoord flauw: "Geachte, Dank voor uw mail. We zien echter dat u van (de naam van mijn gemeente) bent en het aanbod van reisbureaus in uw omgeving is hetzelfde als bij ons. Wij willen u dan ook adviseren om bij u in de buurt enkele reisagentschappen te contacteren. Succes ermee!" Vreemd dat men niet de moeite neemt om ons enkele leuke reisfolders op te sturen. Nog vreemder vinden we dat ze ons zonder pardon naar de concurrent in onze omgeving doorsluizen. Als er één medium is waar de service niet plaatsgebonden is, dan is dat toch wel internet? Het wordt een triestige zaak. Daags daarna scheept Coconut Travel [1] uit Antwerpen ons eveneens af: "Wij bezitten geen brochures waarin hotels of campings met naturisme speciaal worden aangeboden. Ik denk dat u zich beter kan wenden tot een naturistenvereniging. Zij zullen zeker wel vakantieadressen hebben. Met vriendelijke groeten, Coconut Travel." Vanuit het zusteragentschap in Gent komt een nagenoeg identieke reactie. Het blijft natuurlijk een antwoord als een ander. Ook hier maakt men gebruik van het boekingssysteem van Galileo om je vlucht, hotel, auto of trip rechtstreeks te boeken. Voor de rest oogt de website van dit bureau eerder amateuristisch.



Probleempje

Bij Joker Toerisme [2] vangen we evenzeer bot: "Joker is gespecialiseerd in avontuurlijke reizen. We hebben spijtig genoeg geen specifieke naturismereizen. Met avontuurlijke groeten, Greet Huybrechts". Deze stek ziet er tenminste professioneel uit. Onder het motto 'De wereld is van iedereen' worden er avontuurlijke sneeuwvakanties, trekkings door Amerika en hondensledetochten door Finland aangeboden. In de rubriek 'Inpakken en wegwezen' vinden de snelle beslissers groepsaanbiedingen waar nog enkele vrije plaatsen zijn. Het oogt allemaal heel aanlokkelijk voor de globetrotter die van dit soort reizen houdt. Gilbert Schaeken van OranjeTours [4] formuleert het bijzonder vriendelijk: "We zitten eigenlijk met een probleem voor uw vraag. Een echte naturismebrochure bestaat niet in de open distributie in België. U kan beter kijken naar de diverse brochures met bestemmingen waar ook naturisme voorkomt. Meestal is dit in het vroegere Joegoslavië en/of Zuid-Frankrijk. Hier zijn, van oudsher, meer stranden met naturismeliefhebbers. Een echte brochure kan ik u niet toesturen. Met beleefde, vriendelijke groeten, Gilbert Schaeken". Oranjetours doet haar reputatie eer aan als 'klantvriendelijk reisbureau dat luistert naar je wensen'. Ook hier heeft men websites geïntegreerd die interessante informatie bevatten voor wie het hier te koud of te plat is. De laatste reactie over e-mail komt van Kriski-Fenix Travel [6] uit Mariakerke: "Beste, we hebben voor u naar een gepaste brochure gezocht maar deze spijtig genoeg niet in ons aanbod gevonden. Misschien kan het internet voor jullie een oplossing bieden om op deze manier aan gepaste adressen te geraken. Wij staan altijd tot uw dienst. Met vriendelijke groeten, An". Al vanop de homepage skiet men hier tussen de palmbomen. Wil je een skireis, een hotelvakantie? Droom je van individuele reizen of groepsreizen naar Nepal? Het bureau in Mariakerke zal je graag helpen. Tenslotte arriveert een dik pakket Thomas Cook-reisgidsen dat me worden toegezonden door Wonder Reizen [5] uit Zottegem. Deze agent heeft een pracht van een website, maar een echt antwoord op onze vraag is dit niet. Na een half uur bladeren in de gidsen hebben we nog steeds geen vierkante meter strand ontdekt waar we in ons nakie op het strand kunnen zonnen.

— Dirk Schoofs —

CONCLUSIE

We komen thuis van een kale reis. Slechts de helft van de aangeschreven bureaus reageert op onze vraag. Nochtans werd er een herinnering verzonden naar diegenen die niet van de eerste keer antwoordden. We hadden meer verwacht van de reisbureaus, die toch een beetje dienen als informatiebron voor wie op reis gaat, zelfs al is dit naar naakte oorden. Als reisbureaus de webburger ten volle willen laten meetellen, dan moeten ze aanvaarden dat die brochures aanvraagt zonder dat hij met zijn luie kont uit de bureaustoel komt. Op die manier begint de vakantie trouwens al een beetje thuis voor de computer.